



Memòria de la Defensora de la Ciutadania

2019

ANNEXOS





Ajuntament  de Palma

 **Oficina de la Defensora de la Ciutadania**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma



ANNEXOS

- A. Relació dels expedients DC, IMA i DP
- B. Redacció de les recomanacions i informes
- C. Normativa d'aplicació directa
- D. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat
- E. Presentació "Coneix la figura de la Defensora"
- F. Clima laboral
- G. Full de reclamació
- H. Dossier de premsa

A. RELACIÓ D'EXPEDIENTS DC, IMA I DP

EXPEDIENTS DC - 2019

Queixes i suggeriments del 1/01/2019 fins al 31/12/2019

EXPEDIENT	DATA_RECLAM	MOTIU	TIPUS	DPT_IMPLICAT1	DPT_IMPLICAT2	RESOLUCIÓ
2019/001	02/01/2019	Molèsties negoci "Hamburgueseria XXX"	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS	SANITAT	ARXIU PROVISIONAL
2019/002	08/01/2019	Denúncia negoci d'oci nocturn	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL	ACTIVITATS	REOBERT
2019/003	07/01/2019	Desacord Incidència Bicipalma	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/004	08/01/2019	Molèsties negoci de restauració	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS	POLICIA LOCAL	ARXIU PROVISIONAL
2019/005	08/01/2019	Denúncia obres Hotel XXX	RECLAMACIÓ	URBANISME		GREUGE
2019/006	09/01/2019	Molèsties Kebab "XXX"	RECLAMACIÓ	SANITAT	ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2019/007	09/01/2019	Barreres arquitectòniques a la Ciutat	RECLAMACIÓ	INFRAESTRUCTURES	URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2019/008	18/01/2019	Manca de subministrament de gasoil a les escoles	RECLAMACIÓ	CONTRACTACIÓ		RESOLT EN TRÀMIT
2019/009	18/01/2019	Incompliment en el nomenament dels Polícies Tutors	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL		GREUGE+RECOMANACIO
2019/010	22/01/2019	Reconeixement zona ACIRE c. Poncir	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/011	29/01/2019	Empreses lloguer patinets elèctrics	RECLAMACIÓ	MOVILITAT	POLICIA LOCAL	NO GREUGE
2019/012	29/01/2019	Manca de resposta als seus escrits	RECLAMACIÓ	SANITAT I CONSUM		RESOLT EN TRÀMIT
2019/013	29/01/2019	Detecció de comerços que venen begudes alcohòliques	RECLAMACIÓ	SALUT I CONSUM		NO GREUGE
2019/014	30/01/2019	Queixa renou camió EMAYA	RECLAMACIÓ	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2019/015	30/01/2019	Problema transport públic Sant Agustí	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/016	01/02/2019	Desperfectes per arbres pl. Felix Rodríguez de la Fuente	RECLAMACIÓ	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/017	04/02/2019	Manca de resposta de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/018	05/02/2019	Problemàtica als voltants del centre	RECLAMACIÓ	SEG. CIUTADADA	BATLIA	RESOLT EN TRÀMIT
2019/019	05/02/2019	Problemes pis ocupat zona la Vileta	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL		NO GREUGE

2019/020	22/02/2019	Desacord amb una multa	RECLAMACIÓ	MULTES		NO GREUGE
2019/021	08/03/2019	Problema circulació	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/022	11/03/2019	Molèsties acadèmia de ball	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL	ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2019/023	12/03/2019	Retràs senyalització gual permanent	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/024	14/03/2019	Obra il·legal a la paret mitjanera	RECLAMACIÓ	DISCIPLINA URBANÍSTICA		RESOLT EN TRÀMIT
2019/025	15/03/2019	Mal estat vorera c. Enric Granados1-7	RECLAMACIÓ	VIALITAT	PARCS I JARDINS	EN TRÀMIT
2019/026	19/03/2019	Manca llicència tenda c. Garlanda	RECLAMACIÓ	URBANISME		EN TRÀMIT
2019/027	26/03/2019	Grafitis	RECLAMACIÓ	EMAYA	QUALITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2019/028	29/03/2019	Molèsties discoteca a comunitat de veïnats	RECLAMACIÓ	SANITAT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2019/029	29/03/2019	Manca de resposta municipal edifici Can Serra	RECLAMACIÓ	CULTURA		EN TRÀMIT
2019/030	01/04/2019	Manca resposta reclamació Ecologia	RECLAMACIÓ	ECOLOGIA	NO GREUGE	EN TRÀMIT
2019/031	05/04/2019	Queixa obres de temporada a un Hotel	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL	OBRES	RESOLT EN TRÀMIT
2019/032	06/05/2019	Futures obres Port Petit del Molinar	RECLAMACIÓ	SANITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/033	08/05/2019	Manca de resposta escrit OAC	RECLAMACIÓ	QUALITAT	BATLIA	NO GREUGE
2019/034	08/05/2019	Molèsties i renous d'un negoci de bar	RECLAMACIÓ	SEGURETAT	ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2019/035	08/05/2019	Manca de resposta de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	OBRES		EN TRÀMIT
2019/036	16/05/2019	Ubicació contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2019/037	20/05/2019	Manca de serveis, clavegueram, neteja, etc	RECLAMACIÓ	URBANISME		EN TRÀMIT
2019/038	23/05/2019	Sol·licitud canvi ubicació contenidors	RECLAMACIÓ	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2019/039	27/05/2019	Neteja del Mercat de Son Fusteret	RECLAMACIÓ	MERCATS	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2019/040	29/05/2019	Problemes amb una multa. MUXXX5394	RECLAMACIÓ	MULTES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/041	07/06/2019	Manca de resposta escrits de Llic. Activitats	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS		SUSPENSÍO
2019/042	19/06/2019	Delegat de Protecció de dades	BATLIA	GREUGE		EN TRÀMIT
2019/043	19/06/2019	Molèsties provocades per un local	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS	GOVERN INTERIOR	RESOLT EN TRÀMIT
2019/044	19/06/2019	Problemes greus d'insalubritat a la barriada	RECLAMACIÓ	SANITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/045	20/06/2019	Estacionament reiterat de moto a carrer peatonal	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT

2019/046	20/06/2019	Molèsties grup de joves - Parc Salvador Hedilla (S.Oliva)	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL		ARXIU PROVISIONAL
2019/047	21/06/2019	Queixa notificació multa Policia Local	RECLAMACIÓ	MULTES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/048	26/06/2019	Manca d'aparcament zona Mateu Enric Lladó	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/049	27/06/2019	Manca de resposta devolució quota IBI	RECLAMACIÓ	RECAPTACIÓ		RESOLT EN TRÀMIT
2019/050	27/06/2019	Problemes de renous a un pis vacacional	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL		EN TRÀMIT
2019/051	01/07/2019	Problemes estructurals a ca seva per fugues d'EMAYA	RECLAMACIÓ	EMAYA	RESPONSABILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2019/052	03/07/2019	Condicions inadequades a Centre de dia	RECLAMACIÓ	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2019/053	05/07/2019	Problemes amb la gestió d'unes multes	RECLAMACIÓ	MULTES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/054	05/07/2019	Molèsties per un local de restauració	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2019/055	09/07/2019	Problemàtica circulació al seu carrer	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL	PARCS I JARDINS	RESOLT EN TRÀMIT
2019/056	09/07/2019	Desnonament	RECLAMACIÓ	SERVEIS SOCIALS		RESOLT EN TRÀMIT
2019/057	09/07/2019	Desnonament	RECLAMACIÓ	SERVEIS SOCIALS		RESOLT EN TRÀMIT
2019/058	18/07/2019	Desbloqueig ajudes Benestar Social	RECLAMACIÓ	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2019/060	25/07/2019	Retard pintat reserva estacionament mobilitat reduïda	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/061	26/07/2019	Desacord multa ACIRE	RECLAMACIÓ	MULTES		NO GREUGE
2019/062	29/07/2019	Molèsties d'un bar amb terrassa	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2019/063	29/07/2019	Pal de cablejat a menys de 2m del terra	RECLAMACIÓ	QUALITAT	Infraestructures	RESOLT EN TRÀMIT
2019/064	12/08/2019	Denegació mercadet solidari	RECLAMACIÓ	PARTICIPACIÓ CIUTADANA		RESOLT EN TRÀMIT
2019/065	14/08/2019	Molèsties arbre c. Golf d'Alacant	RECLAMACIÓ	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/066	14/08/2019	Molèsties bar c. Missió	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL		SUSPENSIÓ
2019/067	29/08/2019	Exclusió financera	RECLAMACIÓ	HISENDA	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2019/068	02/09/2019	Desacord assignació places aparcament municipal	RECLAMACIÓ	SMAP		RESOLT EN TRÀMIT
2019/069	03/09/2019	Desacord dades que figuren a targeta ciutadana	RECLAMACIÓ	EMT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/070	05/09/2019	Molèsties poblat, Dionís Bennàssar - Son Serra Parera	RECLAMACIÓ	MEDI AMBIENT	DISTRICTE NORD	EN TRÀMIT
2019/071	10/09/2019	Molèsties obres al pis del seu veïnat	RECLAMACIÓ	DISCIPLINA URBANÍSTICA		NO GREUGE
2019/072	10/09/2019	Molèsties pels fums de l'extractor d'un local	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS		RESOLT EN TRÀMIT

2019/073	12/09/2019	Manca resposta a reclamació plusvàlua	RECLAMACIÓ	HISENDA		RESOLT EN TRÀMIT
2019/074	17/09/2019	Desacord en relació a un gual permanent	RECLAMACIÓ	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/075	17/09/2019	Accessibilitat i inseguretat de l'espai a Pl. Major	RECLAMACIÓ	BATLIA	INFRAESTRUCTURES	EN TRÀMIT
2019/076	23/09/2019	Molèsties per tres cans d'una veïnetà	RECLAMACIÓ	SANITAT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2019/077	25/09/2019	Molèstia aturada de l'EMT	RECLAMACIÓ	EMT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/078	30/09/2019	Sol·licituds informació no tramitades Ajuntament	RECLAMACIÓ	URBANISME	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2019/079	30/09/2019	Mal estat parterre entrada CEIP Coll d'en Rabassa	RECLAMACIÓ	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/080	08/10/2019	Manca resposta DMS Policia Local	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL	NO GREUGE	EN TRÀMIT
2019/081	16/10/2019	Pendent resolució d'un EXP. de Resp.Patrimonial	RECLAMACIÓ	RESPONSABILITAT	SUSPENSIÓ	EN TRÀMIT
2019/082	21/10/2019	Disconformitat amb la resposta rebuda de l'EMT	RECLAMACIÓ	EMT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/083	24/10/2019	Marques vials esborrades	RECLAMACIÓ	VIALITAT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2019/084	05/11/2019	Problemes convivència i retirada aparcament de mobilitat reduïda	RECLAMACIÓ	MOBILITAT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2019/085	13/11/2019	Discrepàncies amb el veïnat per renou del seu ca	RECLAMACIÓ	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT
2019/086	14/11/2019	Falta d'informació i retràs concessió de llic. d'obres.	RECLAMACIÓ	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT
2019/087	15/11/2019	Demora en el pagament d'una ajuda de Serveis Socials	RECLAMACIÓ	SERVEIS SOCIALS		RESOLT EN TRÀMIT
2019/088	19/11/2019	Renous Plaça Encarna Viñas	POLICIA LOCAL	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/089	20/11/2019	Manca de resposta municipal	RECLAMACIÓ	SEGURETAT CIUTADANIA		RESOLT EN TRÀMIT
2019/090	26/11/2019	Arbres caiguts a c. Illa de Xipre	RECLAMACIÓ	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT
2019/091	10/12/2019	Obres en via pública que han deteriorat el seu habitatge	RECLAMACIÓ	INFRAESTRUCTURES		EN TRÀMIT
2019/092	10/12/2019	Deficiències en la xarxa de clavegueram	RECLAMACIÓ	EMAYA		EN TRÀMIT
2019/093	18/12/2019	Manca de devolució d'un decret	RECLAMACIÓ	TRESORERIA	IBI	ARXIU PROVISIONAL
2019/094	19/12/2019	Desacord amb la construcció d'una planta de processat de formigó	RECLAMACIÓ	MEDIA AMBIENT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/095	20/12/2019	Falta de resposta per sol·licitud aclariment contractació servei de	INFORMACIÓ	MERCAT		RESOLT EN TRÀMIT
2019/096	20/12/2019	Desacord cobrament taxa bombers	RECLAMACIÓ	BOMBERS		RESOLT EN TRÀMIT
2019/097	23/12/2019	Cases d'apostes i joc online	RECLAMACIÓ	ACTIVITATS	R	ESOLT EN TRÀMIT
2019/098	20/12/2019	Manca de programa de Nadal en castellà a la WEB	RECLAMACIÓ	PARTICIPACIÓ CIUTADANA		EN TRÀMIT

2019/099	30/12/2019	Manca de personal a l'Oficina d'objectes trobats	RECLAMACIÓ	SEGURETAT CIUTADANA	SUSPENSÍO
2019/X01	15/11/2019	Modificació del RODC	INFORMACIÓ	BATLIA	RESOLT EN TRÀMIT
2019/X02	15/11/2019	Revisió del Reglament de Transports	INFORMACIÓ	EMT	RESOLT EN TRÀMIT

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
001/2019	02/01/2019	Visita	Ús indegut d'aparcaments d'un immoble com habitatges al municipi d'Alcúdia
002/2019	02/01/2019	Visita	Actuació DU sobre un immoble que no és de la seva propietat
003/2019	02/01/2019	Telèfon	Problemes amb un electrodomèstic que no funciona i que està en garantia
004/2019	02/01/2019	Telèfon	Petició ajuda per ser víctimes d'un incendi
005/2019	07/01/2019	Visita	Reclamació TEA per TRS
006/2019	07/01/2019	Visita	Mal funcionament Administració Digital
007/2019	08/01/2019	E-mail	Queixa accessibilitat Ajuntament
008/2019	14/01/2019	Visita	Subministrament d'aigua EMAYA
009/2019	03/01/2019	Telèfon	Manca de ajudes per part de Serveis Socials
010/2019	15/01/2019	E-mail	Problema compte bancari
011/2019	15/01/2019	Visita	Ajuda de Serveis Socials no suficient
012/2019	15/01/2019	Correu intern	Protocol de reclamacions davant asseguradores
013/2019	16/01/2019	E-mail	Consulta com presentar queixa a la Defensora
014/2019	14/01/2019	Telèfon	Problemes amb la renovació d'un lloguer
015/2019	16/01/2019	E-mail	Queixa cartell Festes Sant Sebastià
016/2019	16/01/2019	E-mail	Queixa política lingüística Ajuntament de Palma

017/2019	18/01/2019	Visita	Petició de més escoletes municipals
018/2019	18/01/2019	Visita	Preocupació pels CAMINS ESCOLARS segurs al municipi
019/2019	22/01/2019	E-mail	Incident EMT - Revetlla Sant Sebastià
020/2019	22/01/2019	E-mail	Problemes accessibilitat aturada EMT 974
021/2019	22/01/2019	Visita	Queixa local "La Estaca".
022/2019	23/01/2019	E-mail	Vorera en mal estat
023/2019	23/01/2019	E-mail	Sol·licita es consideri la seva situació de minusvalidesa.
024/2019	25/01/2019	E-mail	Renous camions EMAYA
025/2019	24/01/2019	Telèfon	Manca d'ajuda per part de l'IBAVI
026/2019	18/01/2019	Visita	Sol·licita ajuda econòmica per les persones més necessitades
027/2019	18/01/2019	Telèfon	Vol que li adelantin la cita que té amb SS de Ses Estacions
028/2019	25/01/2019	Visita	Problemàtica amb els distintius ORA
029/2019	28/01/2019	E-mail	Queixa pels "scooters TIER" bloquejant la vorera.
030/2019	31/01/2019	E-mail	Manca manteniment "marquesina" c. Barrera, 10
031/2019	01/02/2019	E-mail	Renous músics carrer Sant Miquel
032/2019	01/02/2019	E-mail	Manca de resposta queixa via Whatsapp
033/2019	01/02/2019	Telèfon	Consulta regularització estància en España
034/2019	01/02/2019	Visita	Trasllat problemàtica al Defensor Usuaris Sistema Sanitari Públic
035/2019	05/02/2019	Telèfon	Multa gual permanent
036/2019	05/02/2019	Telèfon	Negligència mèdica Hospital Son Espases
037/2019	07/02/2019	E-mail	Aplicació d'un protocol no publicat

038/2019	07/02/2019	Telèfon	Consulta per poder vendre bijuteria feta a mà
039/2019	08/02/2019	E-mail	Consulta problema amb Ajuntament d'Andratx
040/2019	11/02/2019	E-mail	Sol·licitud gratuïtat instal·lacions IME
041/2019	13/02/2019	E-mail	Malestar per multa
042/2019	13/02/2019	Visita	Conflicte entre veïns per xemeneia
043/2019	15/02/2019	Telèfon	Consulta problema filla menor edat.
044/2019	18/02/2019	E-mail	Convocatòria reunió a la Federació AAVV
045/2019	18/02/2019	Visita	Necessita una vivenda planta baixa, té al seu càrrec una persona amb minusvalia
046/2019	19/02/2019	E-mail	Queixa discoteca Pl. Mediterrània
047/2019	22/02/2019	Visita	Donar a conèixer la problemàtica d'aquest col·lectiu
048/2019	22/02/2019	Visita	Suggeriments informació ITE
049/2019	25/02/2019	E-mail	Queixa instal·lació comptadors EMAYA
050/2019	25/02/2019	E-mail	Queixa pel termini de notificació multa
051/2019	25/02/2019	E-mail	Queixa Benestar Animal
052/2019	04/03/2019	Visita	Problemes amb uns veïnats
053/2019	05/03/2019	Visita	Revocació OVP pel seu negoci
054/2019	05/03/2019	Visita	Ens demana ajuda per sol·licitar targeta ciutadana
055/2019	07/03/2019	Visita	Tall de subministrament aigua EMAYA
056/2019	12/03/2019	Visita	Lloguer turístic
057/2019	12/03/2019	E-mail	Informació sobre punts punibles a les multes de tràfic
058/2019	12/03/2019	E-mail	Queixa circulació cotxes per la reforma del CN Molinar

059/2019	14/03/2019	E-mail	Denúncia local "El XXX" c. Manacor
060/2019	15/03/2019	Telèfon	Problema amb la mútua sanitària
061/2019	15/03/2019	E-mail	Problema TELPARK ORA Palma
062/2019	19/03/2019	Telèfon	Brutor trastos als contenidors zona Pere Garau
063/2019	25/03/2019	Visita	Molèsties per renous que afecten al descans
064/2019	25/03/2019	E-mail	Infracció de fems no comesa.
065/2019	28/03/2019	E-mail	Consulta caso de discriminació racial en EMT
066/2019	03/04/2019	E-mail	Queixa per horari bars Passeig Mallorca
067/2019	03/04/2019	Visita	Ibavi - pis ocupat
068/2019	03/04/2019	E-mail	Queixa obres Hotel XXX de c. Trasimé
069/2019	03/04/2019	Visita	Consulta Defensora per tall de subministrament de llum
070/2019	03/04/2019	Visita	Denegació realització mercat estiu
071/2019	03/04/2019	E-mail	Consulta multa ACIRE
072/2019	03/04/2019	E-mail	Obtenció certificat inexistència infracció urbanística
073/2019	03/04/2019	E-mail	Carrer dels Oms intransitable pels vianants
074/2019	08/04/2019	Visita	Renou excessiu terrasses Passeig Mallorca
075/2019	09/04/2019	E-mail	Queixa obres Molí des Comte (Establiments)
076/2019	09/04/2019	carta	Problema domiciliació tribut municipal
077/2019	10/04/2019	Visita	Descompte IBI - Família nombrosa
078/2019	12/04/2019	Telèfon	Petició d'ajuda STOP Desahucios
079/2019	15/04/2019	Visita	Molèsties bar El XXX, c. Fausto Morell

080/2019	15/04/2019	E-mail	Molèsties renou local seu edifici (Alcúdia)
081/2019	17/04/2019	Telèfon	Problemes amb el pagament a la carta
082/2019	04/04/2019	Visita	Molèsties provocades per un bar
083/2019	29/04/2019	E-mail	Error web adopció animals
084/2019	02/05/2019	Visita	Consulta pensió jubilació
085/2019	02/05/2019	Visita	Consulta per accident a la via pública
086/2019	02/05/2019	Visita	Queixa per preus de les begudes d'un bar
087/2019	02/05/2019	Visita	Associació de Famílies monoparentals
088/2019	02/05/2019	E-mail	Renou Parc de Ses Estacions
089/2019	03/05/2019	Visita	Molèsties veïns pis superior
090/2019	06/05/2019	E-mail	Cotxes d'un rent a car aparcats al carrer.
091/2019	06/05/2019	E-mail	Consulta recollida de signatures
092/2019	08/05/2019	E-mail	Manca informació ACIRE
093/2019	08/05/2019	Correu intern	Presència bombona d'acetilè a la via pública.
094/2019	08/05/2019	Telèfon	Tapa de Telefònica rompuda a la via pública.
095/2019	10/05/2019	E-mail	Manca d'actuació de la Policia Local
096/2019	13/05/2019	E-mail	No intervenció policial davant cotxes mal aparcats
097/2019	13/05/2019	Visita	Problemàtica amb IME - ús instal·lacions Poliesportiu Son Fuster
098/2019	14/05/2019	Telèfon	Baixa en el padró municipal
099/2019	15/05/2019	Visita	Embargament paga no contributiva
100/2019	16/05/2019	E-mail	Actualització preu galeres

101/2019	17/05/2019	Visita	Queixa davant la impossibilitat d'accedir a habitatge social
102/2019	17/05/2019	Telèfon	Deterior plataforma de Es Carnatge
103/2019	20/05/2019	Visita	Desacord amb l'actuació policial
104/2019	21/05/2019	E-mail	Brutícia acumulada al Parc Son Dameto
105/2019	22/05/2019	E-mail	Mètode sorteig del personal per taules electorals.
106/2019	22/05/2019	Visita	Mal estat de la zona de Cala Gamba: tram del mur, abocaments fecals etc
107/2019	27/05/2019	Visita	Ocupació aparcament minusvàlids
108/2019	28/05/2019	Visita	Problema amb Comandància Militar.
109/2019	29/05/2019	Telèfon	Sol·liciten ajuda de la Defensora per subministrament aigua/llum
110/2019	05/06/2019	Visita	Preocupació per la possible construcció d'un hotel
111/2019	07/06/2019	E-mail	Pagament multa ORA
112/2019	07/06/2019	E-mail	Incidències Parc Ses Estacions
113/2019	07/06/2019	Visita	Voreres en mal estat (Coll d'en Rabassa)
114/2019	10/06/2019	Visita	Millores diverses per a la Ciutat
115/2019	11/06/2019	Visita	Petició reunió regidor/a Seguretat Ciutadana
116/2019	11/06/2019	E-mail	Sol·licitud eliminació dades personals a un acta.
117/2019	06/06/2019	Visita	Donar coneixement de sentència
118/2019	13/06/2019	E-mail	Sobreocupació taules bar c. Baró
119/2019	18/06/2019	Telèfon	Sol·licita informació sobre un lloguer. Ajudes Lloguer.
120/2019	18/06/2019	OFICI	Seu Digital
121/2019	19/06/2019	Correu intern	Caiguda a la via pública

122/2019	21/06/2019	Visita	Problemes aparcament zona ORA amb un vehicle de substitució
123/2019	21/06/2019	Visita	Escola estiu nin amb discapacitat
124/2019	21/06/2019	E-mail	Possible ampliació línia 3 EMT
125/2019	27/06/2019	E-mail	Queixa pel comportament d'un policia local
126/2019	28/06/2019	Telèfon	Demana informació per ajudar a una persona nouvinguda de Veneçuela
127/2019	01/07/2019	Visita	Renous per les activitats que es duen a terme al parc de Ses Estacions
128/2019	02/07/2019	Telèfon	Denúncia errònia per aparcament en lloc de discapacitats
129/2019	02/07/2019	E-mail	Tema es Carnatge
130/2019	01/07/2019	Telèfon	Preocupació d'alguns veïnats per la situació en que es troba aquesta veïnada.
131/2019	03/07/2019	Correu intern	Manca de recursos perquè nins amb discapacitat puguin accedir a escoles d'estiu
132/2019	03/07/2019	Visita	Qüestió motivada per la reunió mantinguda amb Metges del Món
133/2019	04/07/2019	Visita	Ha presentat un reclamació patrimonial
134/2019	05/07/2019	E-mail	Molèsties per lloguers vacacionals prop de ca seva
135/2019	05/07/2019	Visita	Problemes entre llogater i propietari
136/2019	08/07/2019	E-mail	Embargament per sanció de circulació
137/2019	09/07/2019	OFICI	Comunicació sortida Centre Sant Joan de Deu
138/2019	09/07/2019	E-mail	Manca de resposta de l'Ajuntament
139/2019	11/07/2019	Visita	Inadaptació dels espais de l'Hospital Psiquiàtric per accessibilitat
140/2019	12/07/2019	Correu intern	Informació sobre multa
141/2019	15/07/2019	E-mail	Molèsties d'un ca que està a un balcó de les 13h a les 03.30h
142/2019	15/07/2019	E-mail	Multa ORA

143/2019	15/07/2019	Visita	Instal·lació Esportiva Germans Escales
144/2019	22/07/2019	Visita	Manca manteniment habitatge PMH
145/2019	22/07/2019	E-mail	Problemàtica descampat Son Gotleu
146/2019	23/07/2019	Telèfon	Manca manteniment habitatge PMH
147/2019	25/07/2019	Visita	Molèsties veïnals nocturnes provocades per negocis de restauració
148/2019	25/07/2019	Visita	Cotxes mal aparcats en doble fila al c. Manacor
149/2019	01/08/2019	Telèfon	Molèsties obres pis superior
150/2019	01/08/2019	Telèfon	Queixa comentari taxista
151/2019	01/08/2019	Telèfon	Queixa línia 31B
152/2019	08/08/2019	E-mail	Molèsties bar c. del Carme
153/2019	09/08/2019	Visita	Ajudes Benestar Social
154/2019	09/08/2019	Visita	Suspensió ajudes Benestar social
155/2019	09/08/2019	E-mail	Problemes aparcaments carrer Velàzquez
156/2019	09/08/2019	Visita	Problema Ocupació
157/2019	16/08/2019	Visita	Està a punt d'haver de sortir de SAM es Convent
158/2019	16/08/2019	Visita	Desacord amb una multa de tràfic, amb cotxe de lloguer
159/2019	20/08/2019	E-mail	Queixa correguda de bous a Palma
160/2019	21/08/2019	E-mail	Queixa lloguer vacacional
161/2019	21/08/2019	E-mail	Queixa conductor EMAYA
162/2019	21/09/2019	Visita	Viu a un pis de l'IBAVI
163/2019	29/08/2019	E-mail	Falta de neteja i renou c. Punta

164/2019	29/08/2019	Telèfon	Ajuda intermediació església - particular
165/2019	02/09/2019	REGISTRE	OVP
166/2019	04/09/2019	E-mail	Desacord sanció cotxe de lloguer
167/2019	04/09/2019	Visita	Manca d'ajuda de SS
168/2019	05/09/2019	Visita	visita a ca l'Ardiaca
169/2019	04/09/2019	Visita	Problema amb la vivenda de lloguer social
170/2019	09/09/2019	Visita	Desacord amb una multa ACIRE
171/2019	09/09/2019	Telèfon	Animals son Reus
172/2019	09/09/2019	Telèfon	Problema accessibilitat Plaça Major
173/2019	11/09/2019	Telèfon	Té problemes amb les persones amb qui comparteix pis
174/2019	12/09/2019	E-mail	Problema humitat produïda per pis ocupat
175/2019	13/09/2019	E-mail	Problemes nova ubicació L16 EMT
176/2019	18/09/2019	E-mail	Dues denúncies de les quals manifesta no haver rebut notificació
177/2019	19/09/2019	E-mail	Queixa IME
178/2019	19/09/2019	Telèfon	Mal funcionament ancoratges BiciPalma
179/2019	19/09/2019	Correu intern	Queixa renous motocicletes
180/2019	20/09/2019	E-mail	Factures ENDESA
181/2019	23/09/2019	Telèfon	Sortida SAM Família
182/2019	30/09/2019	Telèfon	Orientació ajuda cura familiar
183/2019	30/09/2019	Telèfon	Molèsties bar
184/2019	30/09/2019	E-mail	Queixa Punt Verd Sant Jordi

185/2019	02/10/2019	E-mail	Molèsties bar c. Andreu Feliu
186/2019	03/10/2019	E-mail	Desacord multa
187/2019	04/10/2019	E-mail	Queixa Policia Local
188/2019	04/10/2019	E-mail	Oferta formativa PalmaActiva
189/2019	04/10/2019	Telèfon	Problemàtica administrador de la finca
190/2019	04/10/2019	Telèfon	Cita prèvia renovació NIE
191/2019	07/10/2019	E-mail	Manca neteja restaurant
192/2019	07/10/2019	Visita	Ajuda de la Defensora
193/2019	08/10/2019	E-mail	Brutor Pl. Bisbe Berenguer de Palou
194/2019	10/10/2019	E-mail	Aquest Sr. Ens envia ce amb bastant freqüència
195/2019	15/10/2019	Telèfon	Té molèsties constants pels lladrucs d'un ca
196/2019	15/10/2019	Visita	Molèsties negoci proper a ca seva.
197/2019	16/10/2019	Visita	Diu que va esser coaccionat per seguretat de Batlia
198/2019	21/10/2019	Visita	Ens explica un problema greu que està en mans del jutjat
199/2019	23/10/2019	Visita	Accessos ACIRE
200/2019	24/10/2019	Visita	Problema conducció clavegueram
201/2019	24/10/2019	Visita	Sofà abandonat a zona comunitària del seu edifici
202/2019	29/10/2019	E-mail	Multa Direcció General de Tràfic
203/2019	29/10/2019	E-mail	Queixa llogaters de pisos
204/2019	29/10/2019	Visita	Horari activitats taller mecànic
205/2019	31/10/2019	E-mail	Molèsties per cans amollats i la brutícia.

206/2019	31/10/2019	E-mail	Molèsties per uns cans amollats i brutícia
207/2019	31/10/2019	Telèfon	Ens demanen ajuda per una Sra. nouvinguda
208/2019	31/10/2019	E-mail	Falta de justificant per no haver fet un bot de pantalla
209/2019	04/11/2019	E-mail	Renou del Col·legi Jesús Maria
210/2019	05/11/2019	E-mail	Falta d'informació i retràs en concessió CN 2018/7626
211/2019	07/11/2019	E-mail	Problemes de renous, drogues, prostitució C/ Savina
212/2019	08/11/2019	Visita	Entitat associativa ONG - Juguesca
213/2019	08/11/2019	E-mail	Va sofrir una agressió
214/2019	11/11/2019	Visita	Projecte piscina s'aigo dolça
215/2019	11/11/2019	E-mail	Queixa EMT
216/2019	12/11/2019	Visita	Obres il·legals damunt un torrent a Sant Agustí
217/2019	12/11/2019	E-mail	Atenció de l'ajuntament per la defunció d'una ciutadana a la via pública
218/2019	12/11/2019	Visita	Reclamació per la convocatòria d'oposicions de Bombers
219/2019	12/11/2019	E-mail	Problemes per instigació d'un veïnat que es queixa del seu ca.
220/2019	13/11/2019	Telèfon	Es queixa d'un veïnat que li fa la vida impossible
221/2019	15/11/2019	Visita	Reclamació a Urbanisme per possible infracció urbanística
222/2019	15/11/2019	Telèfon	Denúncia a Junta Electoral per rebre publicitat
223/2019	18/11/2019	Visita	Tema: Assajament d'una empleada d'Emaya
224/2019	18/11/2019	Visita	Programa Lluita contra la TRATA
225/2019	19/11/2019	Visita	Disconformitat amb multa ACIRE i aparcament davant gual
226/2019	19/11/2019	E-mail	Recerca de treball

227/2019	21/11/2019	E-mail	Problemes amb arrendador habitatge
228/2019	21/11/2019	E-mail	Queixa per instal·lació de fàbrica de ciment
229/2019	21/11/2019	E-mail	Problemes aparcament entrada/sortida infants al col·legi.
230/2019	21/11/2019	E-mail	Problemes de brutícia al barri del Jonquet.
231/2019	21/11/2019	Telèfon	Por per amenaces
232/2019	21/11/2019	E-mail	Denúncia per estacionament a un gual permanent en zona ACIRE amb retirada de grua
233/2019	28/11/2019	Visita	Problemes de brutícia en un aparcament de la comunitat de veïns
234/2019	28/11/2019	Visita	Factura actuació bombers, no pot pagar
235/2019	28/11/2019	Visita	Tenen problemes amb un llogater
236/2019	28/11/2019	Visita	Problemes de comunicacions amb l'administració
237/2019	02/12/2019	Telèfon	Disconformitat amb una multa d'aparcament
238/2019	02/12/2019	Visita	Desnonament i atenció de Serveis Socials
239/2019	04/12/2019	Visita	Solar obert envaït de brutor i vegetació incontrolada
240/2019	05/12/2019	Visita	Persona sense recursos i al carrer
241/2019	09/12/2019	Visita	Son Reus, abandonament i mossegada d'un ca
242/2019	10/12/2019	Visita	Informació contradictòria baixa filla del Padró municipal, no pot accedir a ajudes
243/2019	11/12/2019	Visita	No conformitat amb multa per mal aparcament
244/2019	13/12/2019	Visita	La caiguda de la cornisa del veïns provoca humitat a casa seva
245/2019	16/12/2019	E-mail	Projecte d'indústria de formigó a Polígon Son Morro
246/2019	17/12/2019	E-mail	Li deneguen la targeta sanitària, tot i que té DNI espanyol
247/2019	18/12/2019	Visita	Es queixa de la lentitud en la tramitació expedients a totes les administracions.

248/2019	20/12/2019	Correu intern	Desacord tancament carrer Unió
249/2019	20/12/2019	Telèfon	Informació sobre les biblioteques municipals
250/2019	20/12/2019	Visita	Mantinguda reunió amb la DC 10/12/2019
251/2019	23/12/2019	Telèfon	Reclamació pel servei de recollida a domicili de trastos
252/2019	23/12/2019	Visita	Centre d'acollida per la seva mare
253/2019	19/12/2019	Visita	Oficina d'objectes trobats tancada
254/2019	30/12/2019	Telèfon	Modificació de les línies EMT

DP	DC	DATA OB. MOTIU	DEPT. IMPLICAT	ESTAT	DATA ARXIU
001/2019		06/02/2019 Molèsties per renous de discoteques	ACTIVITATS	RESOLT	05/07/2019
002/2019		19/02/2019 Falta de execució d'ordre de demolició d'obra	DISCIPLINA	A TRÀMIT	
003/2019		19/02/2019 Eliminació plaça d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda	MOBILITAT	RE-RESOLT	03/06/2019
004/2019		19/02/2019 Errada en la identificació del conductor que ha provocat indefensió	MULTES	RESOLT	08/03/2019
005/2019		15/03/2019 Silenci ajuntament de Palma	IME	RESOLT	19/03/2019
006/2019	117/2017	23/05/2019 Estat d'abandonament d'un solar	SANITAT I MA	RE-OBERT	21/08/2019
007/2019		28/06/2019 Tall de l'enllumenat públic en urbanització	INFRAESTR.	RESOLT	26/07/2019
008/2019		06/08/2019 Disconformitat expedient sancionador	MULTES	RE-RESOLT	10/09/2019
009/2019	041/2019	24/09/2019 Disconformitat amb la resolució adoptada per l'Ajuntament		A TRÀMIT	
100/2019	067/2019	30/09/2019 Exclusió financera	SEVEIS SOCIALS	A TRÀMIT	
010/2019		21/10/2019 Multa d'un vehicle que ja no era de la seva propietat	Multes	A TRÀMIT	
011/2019		09/12/2019 Habitatge protegit i deure de conservació. Mal estat de l'edificació.	URBANISME	A TRÀMIT	

B. REDACCIÓ DE RECOMANACIONS I INFORMES - 2019

RECOMANACIÓ 1/2019, de 12 de març, sobre la qualitat acústica dels menjadors escolars.

Aquesta Recomanació es redacta com a resposta a la Reclamació DC 039/2018 interposada per la comunitat educativa del CEIP Son Serra de Palma amb motiu de la seva preocupació per la qualitat acústica del Servei complementari de menjador escolar, ateses les condicions que preveuen els articles 27 i 28 del Reglament de drets de la ciutadania de Palma, BOIB núm. 36, de 03.03.2005 (RODC, en endavant).

ANTECEDENTS DE FET

Activada la tramitació prevista a l'article 30 del RODC, es va iniciar l'examen de la documentació i la classificació de les evidències enumerades a continuació:

PRIMERA. Ateses les manifestacions exposades, la Defensora va visitar el CEIP Son Serra i es va reunir amb l'equip directiu per conèixer directament la percepció quant a la deficient qualitat acústica de les instal·lacions. En aquesta entrevista es va manifestar també la preocupació de l'APIMA del centre per les conseqüències que el problema provocava en l'alumnat usuari del servei de menjador¹.

SEGONA. En termes generals, els serveis complementaris de menjador s'orienten actualment en el marc d'un Projecte educatiu de centre, entenent aquest servei com un espai més per educar els infants i joves, i es dissenyen les actuacions en funció dels factors que afecten a la qualitat global del servei. Es treballa, doncs, per millorar: la qualitat de les matèries primeres, l'elaboració de menús saludables, l'elaboració casolana, els hàbits socials, els hàbits higiènics, i també, en la mesura de les limitacions, la millora dels espais i l'ergonomia. El centre reclamant n'és un exemple, si bé la concreció de la reclamació ens permet centrar l'anàlisi de la situació en l'existència de renou en el moment i l'espai del servei de menjador i redactar una RECOMANACIÓ específica sobre l'afectació de la qualitat acústica als menjadors escolars.

TERCER. El tema del renou és el gran oblidat tant de les administracions com de les entitats i associacions educatives quan es parla del Servei dels Menjadors Escolars que tenen molt clar que els menjadors són un espai educatiu però no tenen tan present la important afectació que provoca el renou sobre les persones, quant a la salut física i psíquica. Per a l'anàlisi de la qüestió i per documentar les evidències sobre l'afectació en els menors des de la institució de la Defensora es va iniciar un recull de dades.

QUART. En data 25 i 26 d'abril de 2018 es va obtenir la primera referència significativa en el Congrés Internacional ACUSTICAT 2018, celebrat en la ciutat de Terrassa, on les ponències, els professionals i la participació d'estands d'empreses especialistes en acústica deixaven palès el vertader abast del problema, els avanços de les solucions tècniques actuals i les iniciatives correctores arreu de la Unió Europea.

¹ En el moment de la revisió final d'aquesta RECOMANACIÓ, l'equip directiu del CEIP Son Serra ha informat la Defensora que atesa la urgència per a la millora acústica, l'APIMA del centre i la Conselleria d'Educació (avançat prèviament del pressupost del centre i posteriorment compensat per l'IBISEC) varen cofinançar el projecte tècnic consistent en la instal·lació d'elements d'absorció acústica.

CINQUÈ. Són abundants els documents i informes professionals relacionats amb l'afectació del renou a la salut però destaquen per la seva especificitat quant al renou en els centre educatius i en els menjadors escolars les conclusions de Bridget M Shield i Julie E Dockrell en *The effects of the noise on children at School: A review*², i les indicacions generals de l'informe de la World Health Organization – *Environment noise guidelines for the European Region*³.

En el primer document queda palesa la influència del so en el desenvolupament de les capacitats cognitives dels menors i l'afectació més directa en l'alteració del comportament. També queda palès que l'afectació del renou no és cap descobriment i que des dels anys 70 ja existien criteris per a l'edificació de centres educatius que tenien ben present el factor acústic assenyalant nivells de renou ambient interior de 35 dB LAeq, 30min, en aules de primària i de 45 dB LAeq, 30 min, en menjadors escolars i Reverberacions en llindars entre 0.6 i 0.8 segons. Atès l'interès tècnic de tot el document s'adjunta íntegrament al suggeriment.

En el segon document planteja que el renou és una molèstia percebuda de forma diferent per les persones i el que a un li molesta a altra li no li provoca cap destorb en aparença. No obstant això, existeixen evidències que demostren que el renou **té efectes en totes les persones** i segons l'WHO un dels col·lectius especialment sensible són els infants.

Es confirmen, doncs, també des de la WHO els efectes nocius que podrien modificar el desenvolupament cognitiu normal davant l'exposició a alts nivells de renou i per tant a les seves capacitats quan al rendiment, aprenentatge del llenguatge, comprensió lectora, dèficit d'atenció, ansietat i manca de motivació.

SISÈ. Per a la constatació del problema generalitzat s'ha contactat amb altres centres i s'ha confirmat la percepció que la qualitat acústica és un problema als Menjadors Escolars. Fetes amb els mitjans propis ens han comunicat registres de so pròxims a 85dB amb puntes de 100dB en el moment de màxima ocupació. Per fer-se una idea, 40dB representa el renou d'una Biblioteca o 80 dB la mitjana de renou de trànsit rodat o 100dB el renou d'un tub d'escapament de cotxe.

SETÈ. Finalment s'ha contactat amb la Direcció General d'Innovació i Comunitat de la Conselleria d'Educació-GOIB, responsable del seguiment de serveis complementaris i menjadors escolars, des d'on s'ha reconegut la complexitat del dia a dia en els menjadors escolars i també han comunicat el precedent d'actuacions en pavellons esportius escolars per a la millora de la qualitat acústica de les edificacions.

Els antecedents ens demostren l'existència d'un problema real en el que a més de les mesures educatives a l'abast de les comunitats educatives afectades, en ocasions requereixen de **l'actuació ineludible de les administracions titulars dels immobles per resoldre els problemes ocasionats pels factors físics dels espais** en què es desenvolupa el Servei de Menjadors Escolars. És en aquests casos en els que atès el col·lectiu afectat i atesa la gravetat de les conseqüències cal analitzar la situació i actuar amb immediatesa.

FONTS DE DRET

² Faculty of Engineering Science and Technology, South Bank University, London, 2003

³ http://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0008/383921/noise-guidelines-eng.pdf?ua=1

<http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?lang=es&estmat=5545&codi=1200702&coduo=1>

Legislació europea

La Directiva 2002/49/CE, de 25 de juny de 2002, sobre l'avaluació i gestió del renou ambiental, transposada a la legislació espanyola en el contingut de la Llei 37/2003, sobre el renou, assenyala que "en el marc de la política comunitària s'ha d'abastar un grau elevat de protecció del medi ambient i la salut, i un dels objectius als quals ha de propendrir és la protecció contra el renou". Al seu article 1 indica que el seu objecte es "establir un enfocament comú adreçat a evitar, preveure o reduir amb caràcter prioritari els efectes nocius, incloent-hi les molèsties de l'exposició al renou ambiental".

<http://sicaweb.cedex.es/docs/leyes/Directiva-2002-49-CE-Evaluacion-gestion-ruido-ambiental.pdf>

Legislació estatal

La Llei 37/2003, de 17 de novembre, sobre el renou, integra la transposició de la Directiva 2002/49/CE, de 25 de juny de 2002. És per això que reitera els principis, els mecanismes i els arguments anteriorment assenyalats, però a més conté múltiples disposicions que no es limiten a la simple transposició de la Directiva; vol promoure activament, mitjançant una adequada distribució de competències administratives i de l'establiment dels mecanismes oportuns, la millora de la qualitat acústica del nostre entorn.

L'objecte de la norma és "prevenir, vigilar i reduir la contaminació acústica, per a evitar i reduir els danys que d'aquesta es poden derivar per a la salut humana, els béns o el medi ambient". En el seu article 2 indica que "correspon als ajuntaments aprovar les ordenances en relació amb les matèries objecte de la llei. Així mateix, els ajuntaments hauran d'adaptar les ordenances existents i el planejament urbanístics a les disposicions de la llei i de les seves normes de desenvolupament".

<https://www.boe.es/boe/dias/2003/11/18/pdfs/A40494-40505.pdf>

Real Decret 1367/2007, de 19 d'octubre, de desenvolupament de la Llei 37/2003, sobre la zonificació acústica on es determina l'àrea d'ús educatiu i dBs a les aules (40 dB) o als menjadors escolars (60dB).

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local, d'acord amb els quals els municipis detenen les competències en matèria de coordinació amb les administracions en matèria educativa i quant al manteniment dels centres públics dels que l'administració sigui titular

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a25

Legislació autonòmica

Ens haurem d'ajustar al que preveu la Llei 1/2007, de 16 de març, contra la contaminació acústica de les Illes Balears, en què destaca l'article 12, en el qual es preveu els objectius de qualitat acústica per a espais específics en funció del desenvolupament de la llei estatal i es fa esment dels centres docents.

Quant a l'**Ordenança reguladora del renou i les vibracions**, BOIB núm. 4, de 09/01/2014, també aclarides les competències i les obligacions municipals sobre la matèria, destaca l'article 13.3.3. quant als objectius de qualitat acústica aplicables pels a l'espai interior habitable d'edificacions destinades a usos educatius entre d'altres, adreçant a les taules A i B de l'annex II. Segons aquestes taules el nivell límit de renou és de 35 dB per aules i la qualitat acústica aplicable als menjadors és de 60 dB.

Malgrat la seva importància tècnica, fora de discussió, no hem trobat en la normativa **indicadors de nivell límit de reverberació**, si bé als estudis tècnics consultats sempre es parla de nivells inferiors a 1 seg., preferentment entre 0.6-0.8 segons.

El Decret d'organització dels serveis administratius de l'Ajuntament, conegut com a *Decret de competències*, BOIB núm. 29, de 3 de març de 2016, indica la competència l'Àrea d'Educació i Esports a l'apartat III.a. i s'assenyala:

a. Procurar els mitjans i recursos suficients per aconseguir una acció eficaç dels serveis al seu càrrec en matèria educativa.

[...]

c. Mantenir contacte permanent amb els òrgans de l'Administració de l'Estat i de la Comunitat Autònoma, i altres organismes públics i privats que desenvolupin activitats i programes relacionats amb les competències delegades en matèria educativa.

d. Assumir les relacions amb les diferents administracions educatives per a la creació, conservació, manteniment i vigilància de centres docents públics. [...]

I quant a l'Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat a l'apartat I.1.e) del mateix Decret de competències, assenyala com a tasques d'aqueixa Àrea:

a. Definir i executar actuacions de caràcter estructural i funcional per a garantir el funcionament operatiu i l'adequació normativa dels immobles de titularitat municipal i d'escoles públiques no gestionades pel Patronat Municipal d'Escoles.

[...]

i. Planificar i executar obres de millora i remodelació d'edificis municipals. [...]

RECOMANACIÓ

Atès que l'article 30.2 del **Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma, publicat en el BOIB núm. 36, de 03.03.05**, atorga a la institució de la Defensora de la Ciutadania la possibilitat d'emetre advertiments, suggeriments o recomanacions en els casos en què s'estimi procedent, i atès que es considera l'existència d'un GREUGE, es redacta la següent RECOMANACIÓ sobre la qualitat acústica dels bars.

Atesos els fets acreditats, els informes rebuts i les fonts de dret exposades, queda demostrat, segons el paper de la Defensora, que:

PRIMER. Existeixen motius per a sol·licitar la intervenció municipal quant a la qualitat acústica en els Serveis de Menjador Escolar i que fins ara no es té precedent d'actuacions al respecte.

SEGON. Correspon a les comunitats educatives el disseny i execució d'un projecte educatiu del centre en què els menjadors escolars estiguin integrats amb garanties quant a la seva qualitat. Ara bé, si existeixen renous originats o agreujats per **factors físics de l'immoble**, susceptibles de millora tècnica, cal sol·licitar l'actuació de les administracions titulars dels mateix en funció de les competències i obligacions que li són pròpies.

TERCER. S'hauran de planificar actuacions que requeriran la coordinació entre Àrees municipals i també amb d'altres administracions públiques, que hauria de liderar la Regidoria d'Educació en virtut del Decret d'organització dels serveis administratius.

Per tot això, **es SUGGEREIX a l'Ajuntament ATENDRE LA QÜESTIÓ DE LA QUALITAT ACÚSTICA ALS CENTRES EDUCATIUS I DONAR RESPOSTA EFECTIVA** i es proposen les següents intervencions:

PRIMER. La redacció d'un projecte municipal per a determinar l'abast del problema en els centres educatius que disposen de Menjador Escolar. En ell s'hauran d'establir protocol de preferència, criteris d'actuació i les bases de coordinació, si escau, amb Patrulla Verda-Policia Local (en la realització de sonometries), Manteniment de centres-Infraestructures i/o amb els Serveis d'altres administracions competents en aquesta matèria, com ara la Direcció General d'Innovació i Comunitat Educativa o l'IBISEC de la Conselleria d'Educació i Universitat-GOIB, entre d'altres.

SEGON. L'atenció preferent en l'anàlisi de la situació d'aquells centres que denunciïn un problema de qualitat acústica per a l'aplicació de la solució tècnica més adequada.

Complementant la Recomanació a l'Ajuntament, **la Defensora s'adreça a la comunitat educativa invocant a la seva corresponsabilitat per RECORDAR el dret que tots tenim a un medi ambient de qualitat, també acústicament, i el deure de mantenir-lo**, com a eix essencial per a una educació de qualitat atesa la seva influència sobre els menors que faran de Palma un espai confortable i de benestar sostenible.

Es trasllada aquesta RECOMANACIÓ, a l'Administració i a la ciutadania, a través de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments, perquè es faci arribar a l'Àrea d'Educació i altres àrees que es considerin oportunes, i s'insta que es comuniqui a la Defensora l'acceptació o no, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què es fonamenta la negativa.

Palma, 12 de març de 2019

Anna Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciutadania

RAS 2/2019, de 5 de desembre, sobre la demora en el pagament d'una subvenció

Atesa la reclamació a la Defensora de la Ciutadania per part d'una entitat ciutadana, de caràcter ONGD, que va ser objecte de l'adjudicació d'una subvenció per Cooperació internacional a l'any 2011, que actualment encara està pendent de liquidació.

Atesos els fets exposats per aquesta entitat quant al dret adquirit i a les característiques del projecte de Cooperació internacional pel qual es va adjudicar la subvenció en qüestió i la subsanació de les circumstàncies que varen impedir el pagament de la subvenció inicialment.

La Defensora de la Ciutadania va admetre a tràmit la reclamació d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) i va procedir al seu estudi amb la finalitat de concloure sobre el dret actual a la liquidació d'aquella subvenció.

ANTECEDENTS DE FET

PRIMER. El 28 d'abril de 2011 es publicà les Bases de la convocatòria de subvenció per a la realització de projectes solidaris i de cooperació pel desenvolupament i per a la promoció de la coordinació del teixit associatiu dedicat a la cooperació, publicades al BOIB núm. 64, competència de

Benestar Social en aquell moment i relacionada amb la partida pressupostària 48001 23100 05 2142755.

SEGON. Que l'associació Medicus Mundi Balears amb CIF G07589385, va presentar una sol·licitud associada al projecte titulat "Mejora de viviendas saludables y el componente del IEC en la Comunidad de Santa Rosa. Municipio de Azurduey – Chiquisaca", a qui l'Acord de la Junta de Govern de 13 de desembre de 2011 va resoldre la concessió de 35.000 € per a l'execució d'aquell projecte.

TERCER. En data 30 de setembre de 2015 es produïa l'arrogació de la representació de l'associació Salut i Gènere (abans Medicus Mundi Balears, amb el mateix CIF) en la persona del Sr. Jaume Company Perelló. A més, l'entitat reclamava la manca d'abonament de la subvenció concedida.

QUART. En data 24 d'abril de 2017 consta el traspàs de l'expedient en qüestió de l'Àrea de Benestar, qui va convocar la subvenció a l'any 2011, cap a l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics per raons d'organització administrativa del Consistori, continguda en el Decret de Competències.

CINQUÈ. En data 21 de juny de 2017, davant la demora en el pagament de la subvenció i el bloqueig material per a la liquidació de la subvenció, el representat de l'entitat Salut i Gènere, degudament acreditat, va presentar una reclamació exposant la situació i totes les circumstàncies sobrevingudes.

SISÈ. La institució de la Defensora va admetre a tràmit la reclamació i va iniciar la consulta oportuna a l'Àrea competent sobre les manifestacions de l'entitat interessada, sobre l'estat de l'expedient i sobre la viabilitat de pagament atès el termini transcorregut des de la concessió de la subvenció.

Es sabut que l'Àrea d'Igualtat va remetre una petició d'informe als Serveis Jurídics Municipals en data 27 de juny de 2017, per a actuar de la forma més rigorosa i ajustada a la legalitat.

SETÈ. Atesa la demora dels Serveis Jurídics, en data 9 d'octubre de 2017, la Defensora va fer una consulta a la Tresoreria municipal, qui va indicar que d'acord amb l'acreditació de l'entitat, subsanada durant el procés, el que calia per a procedir al pagament era l'acreditació de la subsistència de la motivació del projecte que havia originat la sol·licitud i que aquesta acreditació l'havia d'emetre un tècnic municipal de l'Àrea competent.

VUITÈ. En data 23 d'octubre de 2017 els Serveis Jurídics municipals emetien l'Informe 206/2017, del que es donarà compte als fonaments de dret, i que indicava:

1. el dret de l'entitat quant a un crèdit exigible en via administrativa i judicial.
2. la possible interrupció de la prescripció del dret, acreditant el canvi de denominació i la representació del Sr. Company a l'any 2015.
3. la justificació quan a la viabilitat d'execució del projecte en l'actualitat, coincident amb el criteri de la Tresoreria.

Segons aquestes conclusions, en data 9 de novembre de 2017, l'Àrea d'Igualtat va requerir les justificacions oportunes a l'entitat Salut i Gènere, al Fons Mallorquí de Solidaritat com entitat externa acreditada i també la justificació de la Contrapart beneficiària del projecte subvencionat.

En data 22 de novembre de 2017, l'entitat "Salut i Gènere" lliurava totes les justificacions demanades i també informe de la Contrapart beneficiària, de forma satisfactòria, i en data 12 de

desembre de 2017 el Fons Mallorquí de Solidaritat informava positivament sobre la validesa del projecte.

NOVÈ. El 27 de novembre de 2017, a la vista dels fets i la resolució satisfactòria de les justificacions sol·licitades per l'Àrea competent, va considerar RESOLT EN TRÀMIT l'expedient DC 063/2017, entès que s'havia desbloqueada la situació i que sols restava la liquidació de la subvenció segons les indicacions dels propis Serveis Jurídics en el seu informe.

DESÈ. En data 25 d'octubre de 2018, a instància de l'entitat afectada, la Defensora va tenir coneixement que no s'havia executat el pagament de la subvenció, la qual cosa va ser constatada per la Tresoreria municipal, i per tant es va procedir a la reobertura de l'expedient.

La Defensora va consultar formalment a l'Àrea d'Igualtat sobre el pagament i, en data 8 de desembre de 2018, ens informaren sobre una nova petició d'Informe als Serveis Jurídics municipals. Des d'aquell moment, davant la manca de resposta concreta, es van produir una sèrie de correus i reiteracions, que varen concloure amb el trasllat de la qüestió a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments en data 21 de març de 2019, obtenint el compromís d'urgència per part del Sr. Aligi Molina, Regidor de l'Àrea d'Igualtat i president de la Comissió.

ONZÈ. En data 31 de maig de 2019, just abans d'acabar la legislatura, el Sr. Molina s'adreçava a la Defensora per comunicar les seves actuacions amb el cap els Serveis Jurídics i per informar que era imminent l'emissió de l'informe dels Serveis Jurídics. Llavors sols restaria, segons les seves paraules, "l'execució com a qüestió tècnica, més enllà de qui ocupi cada càrrec polític", referint-se al nou Consistori.

DOTZÈ. Constituït el nou Consistori, en data 9 de juliol, la Defensora va avançar la qüestió a la Sra. Vivas, regidora de la nova Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI (actualment competent), en data 16 de juliol es formalitzava una petició d'informe i en data 29 de juliol de 2019 la cap de Servei de l'Àrea competent responia per escrit indicant que la qüestió seguia pendent d'informe dels Serveis Jurídics.

En data 8 d'octubre de 2019, la Defensora es va entrevistar personalment amb la Regidora, per tractar d'aquests i altres temes. En aquella entrevista es va demanar còpia de l'expedient DC 063/2019. Consta el lliurament d'un primer dossier informatiu al Sr. Rosauro, Director General de l'Àrea, i posteriorment, en data 16 d'octubre, lliurament dels 22 documents que conformen l'expedient.

Davant la manca de resposta, en data 5 de desembre de 2019, la Defensora va remetre un darrer correu a la Sra. Vivas per a comunicar-li la intenció de redactar aquesta Recomanació.

FONTS DE DRET

L'informe 206/2017, de 23 d'octubre del 2017, del Serveis Jurídics municipals, facilita la tasca de la Defensora quant a la justificació jurídica de la Recomanació actual i als seus arguments ens adreçarem en aquest apartat. És per això que s'adjunta a la recomanació aquest informe com a document annex.

PRIMER. Quant al pagament anticipat de la subvenció, en aplicació dels articles 36 i 37 del Decret legislatiu, de 28 de desembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Subvencions (en la versió

aplicable al procediment en qüestió), no hi ha cap dubte de la possibilitat del pagament anticipat. Fins i tot en la versió actual de l'article 37 es preveu l'excepcionalitat de pagaments anticipats per a projectes de Cooperació Internacional. També les Bases de la Convocatòria disposaven el pagament anticipat de la subvenció.

Tampoc no justificaria la manca de pagament anticipat, la manca de constitució de garanties, ja que l'article 42.2 del RD 887/2006, de 21 de juliol, pel que s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions, exonera de la constitució de garanties a les entitat que desenvolupen projectes de Cooperació Internacional.

I per concloure quant al pagament anticipat, és cabdal recordar la Base Octava de la convocatòria perquè estableix el "*dies a quo*" en el del pagament de la subvenció, la qual cosa determina a més els terminis per a l'inici i execució del projecte.

SEGON. Quant a la possible prescripció de l'obligació, en aplicació de l'article 25 de la Llei 47/2003, de 26 de novembre, General de Pressupostària, l'informe dels Serveis Jurídics deixa clar que el termini dels 4 anys s'iniciaria amb la notificació de l'Acord de la Junta de Govern, data que es desconeix però que no pot ser, evidentment, anterior a l'Acord. Així, doncs, tenint en compte que es pot acreditar que el Sr. Company va comunicar la manca de pagament en data 30 de setembre de 2015, s'hagués produït la interrupció de la prescripció perquè no havien passat 4 anys.

No obstant això, atès el temps esdevingut i les circumstàncies del cas, l'informe dels Serveis Jurídics posava l'accent de la possible prescripció en tres aspectes continguts en les seves conclusions:

1. **l'existència d'un dret de crèdit a favor de l'entitat**, exigible en via administrativa i judicial.
2. **una acreditació adequada i suficient que dissolgui els dubtes sobre la possible prescripció del dret.** En concret, quant a la representativitat del Sr. Company i quant el canvi de la denominació de l'entitat subvencionada.
3. **la justificació de vigència quant a la necessitat** de l'execució del projecte i la seva viabilitat actual.

Així es va entendre també per part de l'Àrea competent que, en virtut de les conclusions de l'Informe Jurídic 206/2017, va traslladar la sol·licitud d'acreditacions pertinents a totes les instàncies que va considerar oportunes. En cas contrari, de no entendre possible el pagament o veure clara la prescripció, davant una eventual resolució denegatòria no calien requeriments.

Efectivament, Salut i Gènere, el Fons Mallorquí de Solidaritat i la comunitat-contrapart beneficiària de les actuacions del projecte a Bolívia varen satisfer, en temps i forma, les exigències municipals i n'és prova el fet que no es va emetre cap reiteració, subsanació o rebuig al respecte, per part de l'administració quant a l'atenció dels nous requeriments, com hauria estat la seva obligació.

TERCER. En cas de pagament, preveia també l'Informe dels Serveis Jurídics ex article 26.2.b del Reial Decret 500/1990, de 20 d'abril pel qual es desenvolupa el capítol primer del títol sisè de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora d'Hisendes Locals, que s'haurien d'aplicar als crèdits del Pressupost vigent les obligacions derivades de compromisos de despesa adquirits en exercicis anteriors.

CONCLUSIONS

Així, doncs, en vista dels fets exposats, de les consultes realitzades, de les actuacions de la Defensora i dels arguments jurídics continguts en els informes rebuts, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. Es considera provada l'existència d'un dret de crèdit en virtut de l'Acord de la Junta de Govern, a l'empara de la convocatòria de subvenció i destinat al projecte de Cooperació al desenvolupament en la Comunitat de Santa Rosa (Azurduy, Bolívia). **Segons la informació de la Intervenció municipal, l'obligació (O) està reconeguda des del 2011.**

SEGONA. El "dies a quo" que concreta els terminis per a l'execució del projecte està subjecte al pagament de la subvenció, d'acord amb la Base Octava de la convocatòria.

TERCERA. Els requeriments de l'Àrea d'Igualtat exigits a les diferents instàncies per justificar, segons l'Informe dels Serveis Jurídics, que el dret de crèdit no havia prescrit **es varen atendre satisfactòriament** tant pel que fa la representativitat de les parts, com pel canvi de denominació i la vigència de les necessitats del projecte.

QUARTA. Després de les justificacions requerides per l'Àrea competent s'ha produït una demora injustificada en la tramitació del pagament. Igualment **es considera dilatòria la petició de més informes** per part dels Serveis Jurídics municipals.

CINQUENA. El pagament s'hauria d'executar al més aviat possible aplicant als crèdits del Pressupost vigent l'obligació derivada del compromís a l'exercici del 2011, en aplicació de l'article 26.2.b) del Reial Decret 500/1990, de 20 d'abril.

Finalment, en un cas tan especial com el que ens ocupa, **aquesta Defensoria no pot ignorar el caire humanitari de les ajudes relacionades amb Cooperació Internacional i la responsabilitat que això suposa tant per l'impacte sobre la població destinatària com per la imatge que de la nostra ciutat es reflecteix en aquell indret** i arreu del món. Sense cap dubte, totes les parts implicades en aquest projecte tenen la seva part de responsabilitat però, al menys des del 2017, el nostre ajuntament ha demorat de forma injustificable l'execució d'un projecte destinat a atendre les carències de persones en una situació d'extrema necessitat.

Per tot això, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ per instar l'administració municipal a la tramitació del pagament** dels 35.000 euros de la subvenció atorgada per Acord de Junta de Govern, en data 13 de desembre de 2011, a l'entitat amb CIF G07589385, actualment Salut i Gènere, **i insta també que es faci seguiment de l'inici immediat del projecte** en la regió boliviana d'Azurduy.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Sugeriments, pel seu coneixement i efectes.

Palma, 5 de desembre de 2019

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

C. NORMATIVA D'APLICACIÓ DIRECTA

Núm.	Document	Tipus	Data
1	Constitució espanyola de 1978	Constitució	6 de desembre 1978
2	Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma	Reglament municipal	3 de març 2005
3	Reglament orgànic de participació ciutadana de l'Ajuntament de Palma	Reglament Municipal	31 de desembre 2004
4	Llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques; Llei 39/2015, d'1 d'octubre	Llei ordinària	1 d'octubre 2015
5	Llei de règim jurídic de les administracions públiques; Llei 40/2015, d'1 d'octubre	Llei ordinària	1 d'octubre 2015
6	Llei de Contractes del Sector Públic, Llei 9/2017, de 8 de novembre, per la que es transposa a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament UE i Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE	Llei ordinària	Març del 2018
7	Llei del Defensor del Poble; Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, modificada per la Llei orgànica 2/1992, de 5 de març	Llei orgànica	6 abril de 1981
8	ISO 9001:2008, de sistemes de gestió de la qualitat	Norma internacional	Novembre 2008
9	Llei de Protecció de Dades de caràcter personal i garantia de drets digitals, Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, amb l'aplicació del Reglament General UR de Protecció de Dades, en vigor des de maig de 2018	Llei orgànica	6 de desembre de 2018
10	Llei de capitalitat de Palma, Llei 23/2006, de 20 de desembre de 2006	Llei autonòmica	20 de desembre 2006

Núm.	Document	Tipus	Data
11	Llei de bases de règim local, Llei 7/1985, de 2 d'abril, modificada per la Llei 11/1999, de 21 d'abril, i per la Llei 57/2003, de mesures per a la modernització del govern local	Llei ordinària	2 d'abril 1985
12	Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat –adscripció el 27 d'abril de 2008 al Ple municipal	Norma internacional	18 de maig 2000

D. CARTA EUROPEA PER A LA SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

Dirigida als homes i dones de la ciutat

Per què, al llindar del segle XXI, una Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat? La Declaració de Drets Humans (1948) és universal. No ha estat reforçada i completada per molts altres compromisos que insistien en la protecció de determinats drets de diferent abast?. La Convenció Europea (1950) ofereix el que anomenem una garantia jurisdiccional. I tanmateix existeixen nombrosos drets que encara no són "efectius" i els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics.

Com garantir millor? Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cadascú?

Aquí sorgeix la Ciutat.

Perquè, arreu on els habitants de les àrees rurals prossegueixen el seu camí cap a les ciutats i on aquestes acullen un gran nombre de ciutadans i ciutadanes de pas, però també i sobretot, estrangers que cerquen la llibertat, el treball i l'intercanvi de coneixements, la ciutat ha esdevingut el futur de l'ésser humà.

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps. No pretén ser exhaustiu i el seu abast dependrà de com els habitants de la ciutat el facin seu. Es presenta com un marc de resposta a les expectatives dels ciutadans i ciutadanes, que les ciutats escenifiquen i revelen alhora. Aquesta Carta se situarà per a ells, com també per a aquelles persones que els governen, al nivell de la subsidiarietat que és el de la ciutat, conjunt de punts de suport per reivindicar els seus drets, reconèixer eventuais violacions i donar-hi fi.

Aquests punts de suport s'ofereixen com tantes altres oportunitats per superar les dificultats i conciliar les lògiques, de vegades contradictòries, implantades en la vida mateixa de la ciutat.

Una voluntat: integrar el lligam social, de forma durable, dins l'espai públic.

Un principi: la igualtat.

Un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

Les ciutats sotassignades:

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Conveni per a la Salvaguarda dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, la Carta Social Europea i els altres instruments internacionals per a la protecció dels drets humans s'apliquen als habitants de les ciutats com a qualsevol altra persona;

Recordant que els drets humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia, però que el seu reconeixement i els mecanismes que en permeten l'execució encara són insuficients, sobretot pel que fa als drets socials, econòmics i culturals;

Convençudes que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets humans per a tots els habitants de les ciutats sense cap exclusió en la promoció dels valors de cohesió i protecció dels més vulnerables;

Convençudes per aquestes raons de la necessitat de l'existència d'una Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat que proclami amb solemnitat i claredat les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants de les ciutats i el compromís de les autoritats municipals de garantir-los en el respecte de les competències i dels poders que detenten legalment segons els termes de les seves legislacions nacionals respectives;

Inspirades en els valors de respecte de la dignitat de l'ésser humà, de la democràcia local i del dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom. Assumint els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'administració municipal més eficaç i més propera del ciutadà, i seguint les recomanacions del Compromís de Barcelona, signat el 17 d'octubre de 1998 per les ciutats que van participar a la Conferència Europea Ciutats pels Drets Humans, de millorar l'espai públic col·lectiu per a tots els ciutadans i ciutadanes sense distinció de cap tipus;

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

1. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.
2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

Art. II - PRINCIPI D'IGUALTAT DE DRETS I DE NO-DISCRIMINACIÓ

1. Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.
2. Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.

Art. III - DRET A LA LLIBERTAT CULTURAL, LINGÜÍSTICA I RELIGIOSA

1. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a exercir i desenvolupar la llibertat cultural.
2. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a exercir la seva llibertat lingüística i religiosa. Les autoritats municipals, en col·laboració amb les altres administracions, fan tot allò necessari per tal que els infants de grups lingüístics minoritaris puguin estudiar la llengua materna.
3. La llibertat de consciència i de religió individual i col·lectiva queda garantida per les autoritats municipals a tots els ciutadans i ciutadanes. En el marc de la legislació nacional, les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per garantir aquest dret i vetllen per evitar la creació de guetos.
4. En el respecte del laïcisme, les ciutats afavoreixen la tolerància mútua entre creients i no creients, com també entre les diferents religions.

5. Les autoritats municipals conreen la història de la seva població i respecten la memòria dels difunts, tot assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris.

Art. IV - PROTECCIÓ DELS COL·LECTIUS I CIUTADANS MÉS VULNERABLES

1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.
2. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom.
3. Les ciutats signatàries adopten polítiques actives de recolzament a la població més vulnerable, garantint a cada persona el dret a la ciutadania.
4. Les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter exclouent.

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

1. La comunitat local està unida per un deure de solidaritat recíproca. Les autoritats locals hi participen i fomenten el desenvolupament i la qualitat dels serveis públics.
2. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de xarxes i associacions de solidaritat entre ciutadans i ciutadanes, i controlaran la bona execució dels deures públics.

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.
2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.
3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

1. El principi de subsidiarietat que regeix el repartiment de competències entre l'Estat, les regions i les ciutats ha d'estar acordat permanentment per tal d'evitar que l'Estat central i la resta d'Administracions competents no es descarreguin de les seves pròpies responsabilitats en les ciutats.
2. Aquesta concertació té l'objectiu de garantir que els serveis públics depenguin del nivell administratiu més proper a la població per tal d'aconseguir una eficàcia més gran.

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.
2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.

3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un "referèndum municipal", o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.

4. Les ciutats, per tal de salvaguardar el principi de transparència i en conformitat a les disposicions legislatives dels diferents països, organitzen el sistema de govern i l'estructura administrativa de manera que faci efectiva la responsabilitat dels representants electes envers els ciutadans i ciutadanes, així com també la responsabilitat de l'administració municipal envers els òrgans de govern.

Art. IX - DRET D'ASSOCIACIÓ, DE REUNIÓ I MANIFESTACIÓ

1. Els drets d'associació, de reunió i manifestació es garanteixen a tothom a les ciutats.

2. Les administracions locals fomenten la vida associativa com a expressió de la ciutadania, en el respecte de la seva autonomia.

3. La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals. Garanteix el lliure accés de tothom a aquests espais en el respecte de les normes.

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.

2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desfavorides disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa.

3. Les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si.

4. En el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat.

5. Les autoritats locals creen les condicions adients a fi de que els infants puguin gaudir de la seva infantesa.

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut.

2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

PART III. DRETS ECONÒMICS, SOCIALS, CULTURALS I AMBIENTALS DE PROXIMITAT

Art. XII - DRET GENERAL ALS SERVEIS PÚBLICS DE PROTECCIÓ SOCIAL

1. Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels Drets Humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.

2. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries s'oposen a la comercialització dels serveis personals d'ajuda social i vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels serveis públics.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes de la ciutat gaudeixen del dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar. Encoratgen la formació de les persones adultes, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics.

2. Les ciutats contribueixen a la posta en disposició de tothom dels espais i centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social.

3. Les autoritats municipals contribueixen a augmentar el nivell de ciutadania mitjançant pedagogies educatives, en particular pel que fa a la lluita contra el sexisme, el racisme, la xenofòbia i la discriminació, tot implantant principis de convivència i hospitalitat.

Art. XIV - DRET AL TREBALL

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.

2. Les autoritats municipals, en la mesura de les seves possibilitats, contribueixen a assolir la plena ocupació. Per tal de fer efectiu el dret al treball, les ciutats signatàries afavoreixen el punt d'equilibri entre l'oferta i la demanda d'ocupació i encoratgen l'actualització i la requalificació dels treballadors mitjançant la formació continuada. Desenvolupen accions accessibles a les persones a l'atur.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a no firmar cap contracte municipal sense introduir-hi una clàusula que rebutgi el treball il·legal, tant si es tracta de treballadors nacionals com estrangers, de persones en situació tant regular com irregular en relació amb les lleis nacionals, com també clàusules que rebutgin el treball dels infants.

4. Les autoritats municipals desenvolupen, en col·laboració amb les altres institucions públiques i les empreses, mecanismes per garantir la igualtat de tots i totes davant el treball, per impedir qualsevol tipus de discriminació per motius de nacionalitat, sexe, opció sexual, edat o discapacitació, pel que fa al salari, les condicions de treball, al dret de participació, a la promoció professional i a la protecció contra l'acomiadament. Les autoritats municipals encoratgen la igualtat en l'accés de les dones al treball mitjançant la creació de llars d'infants i d'altres mesures, i la igualtat en l'accés de les persones discapacitades, mitjançant la creació dels equipaments adients.

5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un benefici social: serveis a les persones, medi ambient, prevenció social i educació per a adults.

Art. XV - DRET A LA CULTURA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats.

2. Les autoritats locals, en cooperació amb les associacions culturals i el sector privat, encoratgen el desenvolupament de la vida cultural urbana en el respecte de la diversitat. Es posen a la disposició dels ciutadans i ciutadanes espais públics adients per a les activitats culturals i socials en condicions d'igualtat per a tothom.

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.
2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.
3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Art. XVII - DRET A LA SALUT

1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes, a l'atenció i prevenció sanitària.
2. Les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa.

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.
2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.
3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
2. Les autoritats municipals duen a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient.
3. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació i la reutilització del patrimoni construït, per tal de reduir les necessitats pel que fa a les noves construccions i al seu impacte en el territori.

Art. XX - DRET A LA CIRCULACIÓ I LA TRANQUIL·LITAT A LA CIUTAT

1. Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.
2. El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus. Defineix les àrees completament reservades, o reservades en determinats moments, als vianants i encoratja l'ús dels vehicles no contaminants.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si s'escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil.

Art. XXI - DRET AL LLEURE

1. Els governs locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar de temps lliure.
2. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.
3. Les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.
4. Les autoritats municipals encoratgen un turisme sostenible i vetllen per l'equilibri entre l'activitat turística de la ciutat, i el benestar social i ambiental dels ciutadans i ciutadanes.

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

Les ciutats vetllen, en els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors. A aquest efecte, i pel que fa als productes alimentaris, garanteixen o fan garantir el control dels pesos i les mesures, de la qualitat, la composició dels productes i l'exactitud de les informacions, com també les dates de caducitat dels aliments.

PART IV. ELS DRETS RELATIUS A L'ADMINISTRACIÓ DEMOCRÀTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.
2. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.
2. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a disposar d'una còpia dels actes administratius de l'administració local que els afecten, llevat dels casos en què existeixen obstacles d'interès públic o en relació amb el dret a la vida privada de terceres persones.
3. L'obligació de transparència, publicitat, imparcialitat i no-discriminació de l'acció dels poders municipals s'aplica a:
 - la conclusió dels contractes municipals arran de l'aplicació d'una gestió rigorosa de la despesa municipal;
 - la selecció de funcionaris, empleats i treballadors municipals en el marc dels principis de mèrit i competència.
4. Les autoritats locals garanteixen la transparència i el control rigorós de l'ús dels fons públics.

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

1. Les ciutats desenvolupen polítiques de millora de l'accés dels ciutadans i ciutadanes al Dret i la Justícia.
2. Les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

3. Si s'escau, la justícia municipal, exercida pels jutges de pau independents -homes de bé-, elegits pels ciutadans i ciutadanes o pels governs locals, té la competència per resoldre en equitat els conflictes que oposen els ciutadans i ciutadanes i l'administració municipal i que presenten caràcter de recurs.

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius:

- mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables;
- Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.

2. Per tal de facilitar l'exercici dels drets inclosos en aquesta Carta i sotmetre al control de la població l'estat de la seva concreció, cada ciutat signatària crea una comissió d'alerta constituïda per ciutadans i ciutadanes que s'encarregarà de l'avaluació de l'aplicació de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

1. Les ciutats signatàries es comprometen a establir els seus pressupostos de manera que les previsions dels ingressos i les despeses puguin fer efectius els drets enunciats en aquesta Carta. Poden implantar a aquest efecte un sistema de "pressupost participatiu". La comunitat de ciutadans i ciutadanes, organitzada en assemblees de barris o sectors o fins i tot en associacions, podrà d'aquesta manera expressar la seva opinió sobre el finançament de les mesures necessàries per a la realització d'aquests drets.

2. Les ciutats signatàries es comprometen, en nom del respecte de la igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes davant les càrregues públiques, a no permetre que els àmbits o activitats de la seva competència escapin a la legalitat en matèria social, fiscal, ambiental o de qualsevol altre ordre; i actuen de manera que les àrees d'excepció a la legalitat desapareguin allà on existeixen.

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

1. Un cop adoptada, la Carta romandrà oberta a la signatura individualitzada de totes les ciutats que s'adhereixin a aquest compromís.

2. Les ciutats signatàries incorporen dins l'ordenament local els principis i les normes, com també els mecanismes de garantia, establerts en aquesta Carta i en fan menció explícita en els fonaments jurídics dels actes municipals.

3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta Carta i es comprometen a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, en particular qualsevol contracte municipal, les conseqüències del qual serien un obstacle per al compliment dels drets reconeguts o serien contràries a la seva realització, i a actuar de manera que els altres subjectes de dret reconeixin així el valor jurídic superior d'aquests drets.

4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la menció expressa a totes les seves ordenances municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.

5. Les ciutats signatàries es comprometen a crear una comissió encarregada d'establir cada dos anys una avaluació de l'aplicació dels drets reconeguts per la Carta i a fer-la pública.

6. La Reunió de la Conferència Ciutats pels Drets Humans, constituïda com a assemblea plenària de les ciutats signatàries, decidirà implantar un mecanisme de seguiment adient per tal de verificar la recepció i acompliment d'aquesta Carta per les ciutats signatàries.

DISPOSICIONS ADICIONALS

PRIMERA

Les ciutats signatàries es comprometen a actuar davant els seus Estats de manera que les legislacions nacionals permetin la participació dels ciutadans i ciutadanes residents no nacionals en les eleccions municipals, en el sentit expressat a l'Article VIII.2 d'aquesta Carta.

SEGONA

Per tal de permetre el control jurisdiccional dels drets continguts d'aquesta Carta, les ciutats signatàries es comprometen a demanar als seus Estats i a la Unió Europea que completin les declaracions constitucionals de Drets Humans o la Convenció Europea de Drets Humans.

TERCERA

Les ciutats signatàries elaboraran i executaran Programes Agenda 21, en aplicació dels acords adoptats a la Conferència de l'ONU sobre Medi ambient i Desenvolupament, que es va celebrar a Rio de Janeiro l'any 1992.

QUARTA

En cas de conflicte armat, les ciutats signatàries vetllaran pel manteniment del govern de la municipalitat, en el respecte dels drets proclamats en aquesta Carta.

CINQUENA


La signatura del representant de la ciutat present el divuit de maig de 2000 a Saint-Denis està subjecta a la seva ratificació pel Ple Municipal, que podrà establir les reserves al text del articulat que consideri adequades.

Fet a la ciutat de Saint-Denis, a 18 de maig de 2000

E. NO CONFORMITATS

No conformidad número 01/2019


PARTE DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTORAS/PREVENTIVAS Exp DC 24/-

AUDITORIA INTERNA/ AUDITORIA EXTERNA/ <u>OTROS</u>	
MÉDICO/ ENFERMERA/ ADMISIÓN: <u>CIUTADA - Correo electrónico reclamando respuesta.</u>	
DOCUMENTADA POR: <u>ADJUNTO</u>	FECHA: <u>23.10.2019</u>
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL:
<p>Falta de respuesta expresa al ciudadano tras comprobar que existe falta de respuesta pero constatando que el motivo de fondo se ajusta a derecho.</p>	
SOLUCIÓN TOMADA:	
<p>Responder expresamente al ciudadano dando lugar además a la NO CONFORMIDAD.</p>	
ANALISIS DE LAS CAUSAS:	ANALISIS DE LAS POSIBLES CAUSAS
<p>Dilatación en el tiempo y constatación de ajuste a derecho del fondo de la cuestión.</p>	
¿Es muy grave, se repite varias veces o puede volver a ocurrir?	
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, Tomar acciones correctoras para eliminar las causas	
<input type="checkbox"/> No,	
ACCIÓN CORRECTORA A REALIZAR PARA ELIMINAR LAS CAUSAS	ACCION PREVENTIVA A REALIZAR
<p>Revisión hasta 15 de noviembre de las resoluciones en DC - Defensor para comprobar las comunicaciones expresas.</p>	
VALORACIÓN ECONOMICA ESTIMADA (OPCIONAL Y SI ES POSIBLE): <u>0,0</u>	
RESPONSABLE DE IMPLANTACION: <u>Adjunto</u>	FIRMA: 
FECHA TOPE DE IMPLANTACION: <u>15/11/2019</u>	
RESPONSABLE DE VERIFICACION:	FIRMA:
FECHA TOPE DE VERIFICACION: <u>11</u>	
¿ACCION CORRECTORA/PREVENTIVA EFECTIVA?	SI
	NO
FECHA <u>11</u>	
ABRIR OTRA NO-CONFORMIDAD Y ANALIZAR DE NUEVO LAS CAUSAS	
OBSERVACIONES:	
<p>Respondido al ciudadano en fecha <u>25.10.2019</u></p>	

No conformidad número 02/2019

PARTE DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTORAS/PREVENTIVAS

DC 012/2018

AUDITORIA INTERNA/ AUDITORIA EXTERNA/ OTROS:	
MÉDICO/ ENFERMERA/ ADMISIÓN: <u>HALLAZGO en REVISIÓN</u>	
DOCUMENTADA POR: <u>ADJUNTO</u>	FECHA: <u>05.11.2019</u>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: <u>Falta de escaneo entre la documentación de un informe técnico solicitado.</u>	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL:
SOLUCIÓN TOMADA: <u>Escaneo del informe en cuestión</u>	
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: <u>Traslado precipitado para resolución</u>	ANÁLISIS DE LAS POSIBLES CAUSAS
¿Es muy grave, se repite varias veces o puede volver a ocurrir? <input type="checkbox"/> Sí, Tomar acciones correctoras para eliminar las causas <input checked="" type="checkbox"/> No, <u>porque estaba archivado</u>	
ACCIÓN CORRECTORA A REALIZAR PARA ELIMINAR LAS CAUSAS: <u>Revisión de los informes recibidos en los últimos 3 meses.</u>	ACCIÓN PREVENTIVA A REALIZAR
VALORACIÓN ECONOMICA ESTIMADA (OPCIONAL Y SI ES POSIBLE): <u>0,0</u>	
RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN: <u>Adjunto</u>	FIRMA: 
FECHA TOPE DE IMPLANTACIÓN: <u>10/12/2019</u>	
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:	FIRMA:
FECHA TOPE DE VERIFICACIÓN: <u>11</u>	
¿ACCIÓN CORRECTORA/PREVENTIVA EFECTIVA? SI NO	FECHA <u>11</u> ABRIR OTRA NO-CONFORMIDAD Y ANALIZAR DE NUEVO LAS CAUSAS
OBSERVACIONES:	



No conformidad número 03/2019

PARTE DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTORAS/PREVENTIVAS

AUDITORIA INTERNA/ AUDITORIA EXTERNA/ OTROS: <u>Revisió</u>	
MÉDICO/ ENFERMERA/ ADMISIÓN: <u>Auxiliar</u>	
DOCUMENTADA POR: _____ FECHA: _____	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: <u>Expedientes 48/2012 no tienen fecha de vida,</u>	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL:
SOLUCIÓN TOMADA: <u>Rectificación en Defusator</u>	
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: <u>Lapsum sobre la anotación en registro informático (solo en fecha)</u> ¿Es muy grave, se repite varias veces o puede volver a ocurrir? <input type="checkbox"/> Sí, Tomar acciones correctoras para eliminar las causas <input checked="" type="checkbox"/> No,	ANÁLISIS DE LAS POSIBLES CAUSAS
ACCIÓN CORRECTORA A REALIZAR PARA ELIMINAR LAS CAUSAS <u>Rectificación + revisiones periódicas</u>	ACCION PREVENTIVA A REALIZAR
VALORACIÓN ECONOMICA ESTIMADA (OPCIONAL Y SI ES POSIBLE):	
RESPONSABLE DE IMPLANTACION: _____	FIRMA: _____
FECHA TOPE DE IMPLANTACION: <u> / / </u>	
RESPONSABLE DE VERIFICACION: _____	FIRMA: _____
FECHA TOPE DE VERIFICACION: <u> / / </u>	
¿ACCION CORRECTORA/PREVENTIVA EFECTIVA? SI NO	FECHA <u> / / </u> <small>ABRIR OTRA NO-CONFORMIDAD Y ANALIZAR DE NUEVO LAS CAUSAS</small>
OBSERVACIONES: <u>8/2012 Regulación 2017 - 10.05.2017</u>	

F. FULL DE RECLAMACIÓ

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

NOM I COGNOMS O DENOMINACIÓ SOCIAL		DNI, NIE O CIF	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
EN REPRESENTACIÓ DE		DNI, NIE O CIF	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DOMICILI	NÚM	PIS	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
POBLACIÓ	CP	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT

(BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ELS ANTECEDENTS)

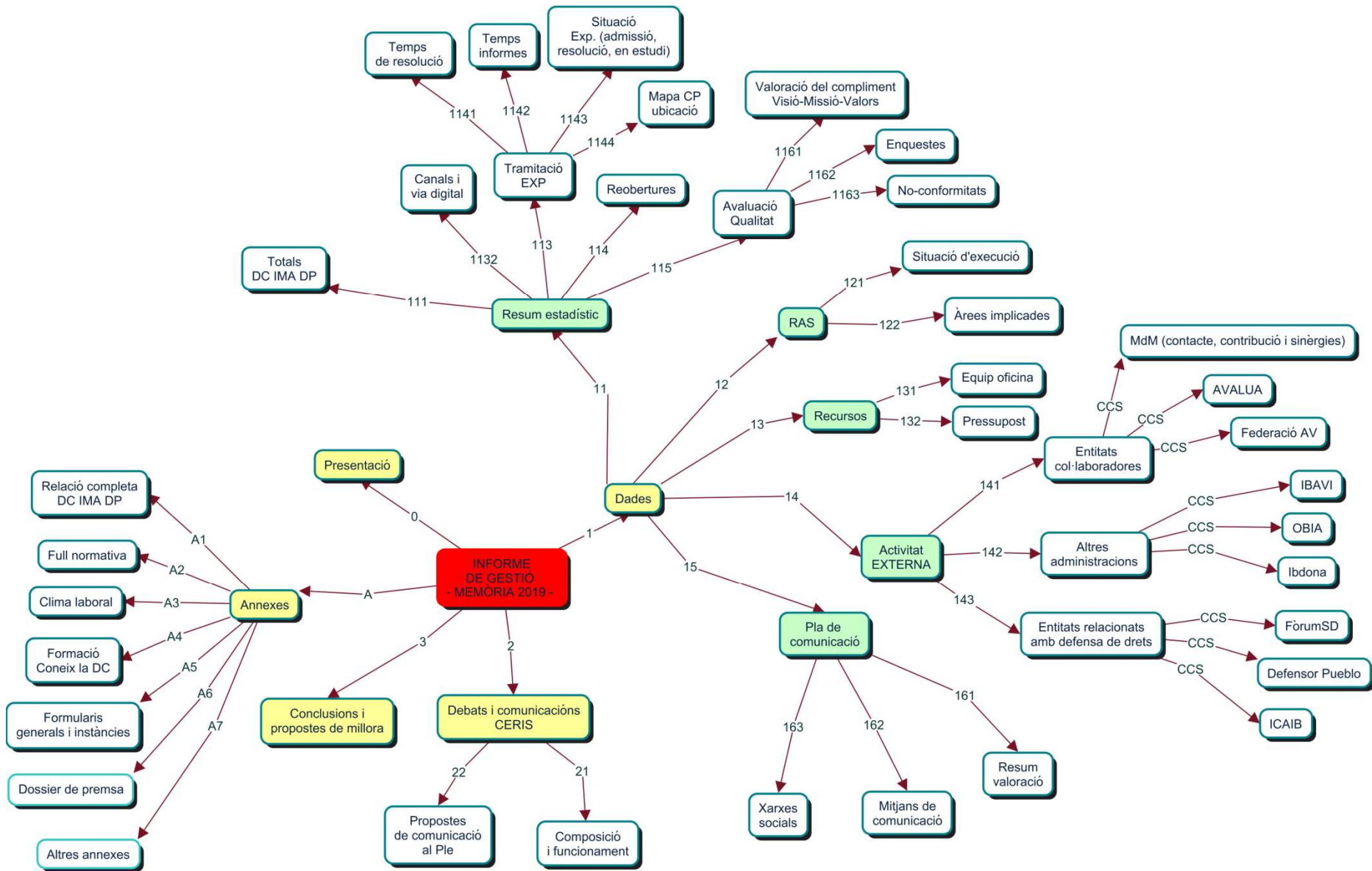
DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA	SIGNATURA
<input type="text"/>	<input type="text"/>

La interposició d'aquesta queixa o reclamació no interromp els procediments administratius en curs.

D'acord amb el nou Reglament de Protecció de dades de caràcter personal, de 27 d'abril de 2016, s'informa que les dades facilitades per la persona interessada o el seu representant poden ser incloses en el fitxer automatitzat del Registre municipal i poden ser objecte d'inclusió en els fitxers automatitzats del Defensor de la Ciutadania per tractar-les informàticament. Així mateix, s'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes inclosos a la legislació vigent, mitjançant un escrit presentat a qualsevol oficina de registre de l'Ajuntament de Palma o Oficina del Defensor de la Ciutadania.

G. MAPA MENTAL DE LA MEMÒRIA - 2019



H. DOSSIER DE PREMSA

